

**PENGUNAAN BAHASA INGGRIS OPERATOR
TELEPON SEBAGAI BAHASA PENGANTAR
DI HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA**

LAPORAN AKHIR



OLEH :

ANIK KRISNAWATI

NIM : 120110122-G



**PROGRAM STUDI D3 BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2004

Halaman Persetujuan

LAPORAN AKHIR

Penggunaan Bahasa Inggris Operator Telepon Sebagai Bahasa Pengantar Di

Hotel Inna Sempang Surabaya

Oleh : Anik Krisnawati

120110122 G

Disetujui untuk diuji

Surabaya, 28 Juni 2004

Pembimbing

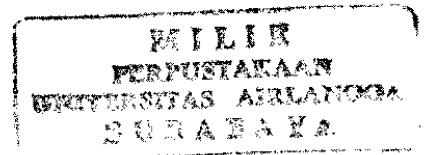


Eli Rostinah SS

Program Studi D3 Bahasa Inggris

Fakultas Sastra

Universitas Airlangga



Halaman Pengesahan

Laporan akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada tanggal
30 Juli 2004

Panitia penguji terdiri dari :



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, positioned above the name 'Dra. S. Itafarida, M.Hum.'.

Dra. S. Itafarida, M.Hum.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Hotel adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa oleh karena itu pelayanan kepuasan tamu adalah hal utama untuk menunjang kemajuan hotel dan salah satu dari departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas hal tersebut adalah *Front Office Department*. Peranan *Front Office Department* di hotel berpengaruh besar dalam operasionalnya, kinerja yang dituntut tanggung jawab paling besar karena merupakan cermin pribadi hotel yang dapat menentukan image positif ataupun negatif hotel dan merupakan pusat segala kegiatan tamu.

Salah satu seksi yang juga penting di *Front Office Department* adalah seksi Operator telepon, menghubungkan hotel dengan dunia luar. Penggunaan tata cara bertelepon dan tata bahasa sangatlah penting untuk dapat menjadi Operator telepon yang baik apalagi dengan menggunakan bahasa Inggris. Sopan santun adalah hal utama yang diterapkan dalam pekerjaannya dan sewaktu menerima telepon selain sopan juga harus diikuti dengan *articulation* (ucapan) yang jelas, karena hal tersebut membawa citra pribadi dan perusahaan.

4.2 Saran

Saran yang diberikan dari penulis kepada pihak hotel adalah berupa analisa - analisa yang telah dilakukan penulis selama menjadi peserta praktek kerja lapangan di Hotel Inna Simpang Surabaya.

1. Mampu meningkatkan mutu layanannya. Pelayanan yang diterapkan Hotel Inna Simpang sudah cukup baik dan memuaskan tamu dengan ketepatan dan kecepatan layanan yang ada.
2. Meningkatkan kinerja karyawannya. Penulis melihat kinerja karyawan di hotel ini cukup baik namun lebih baik apabila lebih ditingkatkan lagi.
3. Tetap berkenan membantu peserta praktek kerja lapangan. Para karyawan sangat membantu penulis sewaktu menjadi peserta praktek kerja lapangan dan tidak segan untuk memberikan data – data yang dibutuhkan penulis untuk menulis laporan akhir.
4. Tetap mempertahankan suasana kekeluargaan. Suasana kekeluargaan yang ada membuat kinerja team semakin solid dan kompak dalam menghadapi permasalahan yang timbul.
5. Meningkatkan disiplin kerja. Sebaiknya para karyawan mematuhi disiplin kerja yang telah ditetapkan dan tidak membuat jam kerja sendiri yang selama ini dilakukan.